

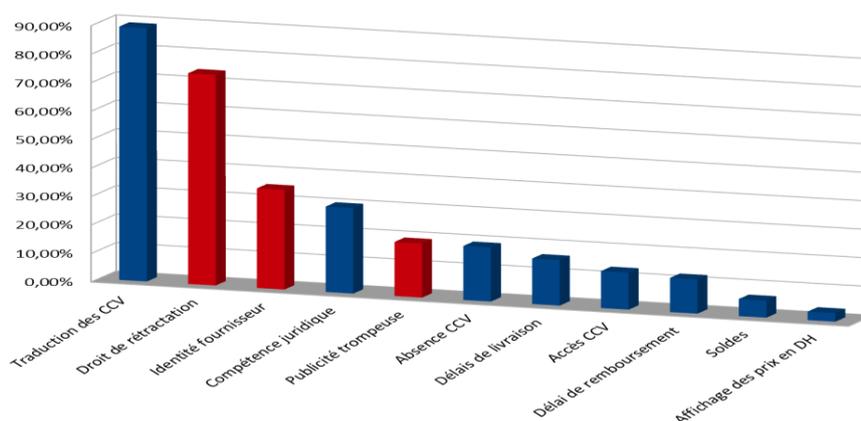
# Contrôle des sites Internet marchands : Bilan 2016

Le secteur du e-commerce au Maroc a connu un développement considérable. En effet l'activité des cartes bancaires a enregistré 1.8 millions de transactions en 2015 contre 2.5 millions en 2016, soit une évolution de +47.8% en nombre d'opérations et en terme de montant, le secteur a progressé de +33.3% en passant de 893.2 millions de dhs en 2015 à 1.2 milliard de dhs en 2016.\*

Durant l'année 2016, la cellule de contrôle, relevant de la Division de la Protection des Consommateurs, a effectué 103 contrôles qui ont donné lieu à l'envoi de 93 lettres d'avertissement aux opérateurs concernés, en les invitant à se mettre en conformité avec les dispositions de la loi n° 31-08 dans les meilleurs délais.

Les principaux écarts constatés, durant cette période par la cellule du contrôle sont:( sur 103 sites) :

- Absence de traduction des conditions contractuelles de vente (CCV) en langue arabe : 89 %
- Absence d'information sur le droit de rétractation : 74 %
- Absence de l'identité et des coordonnées du fournisseur : 35 %
- Présence d'une clause d'attribution de compétence exclusive au tribunal du lieu du siège du professionnel : 30 %
- Présence d'une publicité trompeuse ou de nature à induire en erreur : 21 %
- Absence de rappel des CCV avant validation de l'offre : 19 %
- Absence d'information sur les délais de livraison : 16 %
- Absence des CCV sur les sites Internet marchands ou inaccessibles à partir de la page d'accueil: 13 %
- Non-respect du délai de remboursement en cas d'indisponibilité du produit qui doit être inférieur à 15 jours : 12 %
- Non-respect des dispositions en matière des soldes (période non définie) : 6 %
- Défaut d'affichage des prix en DH : 3 %



Afin de permettre aux fournisseurs de rédiger leurs conditions contractuelles de vente (CCV) en conformité avec les dispositions de la loi n° 31-08, un exemple de ces conditions a été mis en ligne sur le portail du consommateur rédigé conformément aux dispositions de la loi précitée et accessible sous le lien suivant:

<http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/sites/default/files/Droits%20du%20Consommateur/Mod%C3%A8le%20CCV%2070316.pdf>

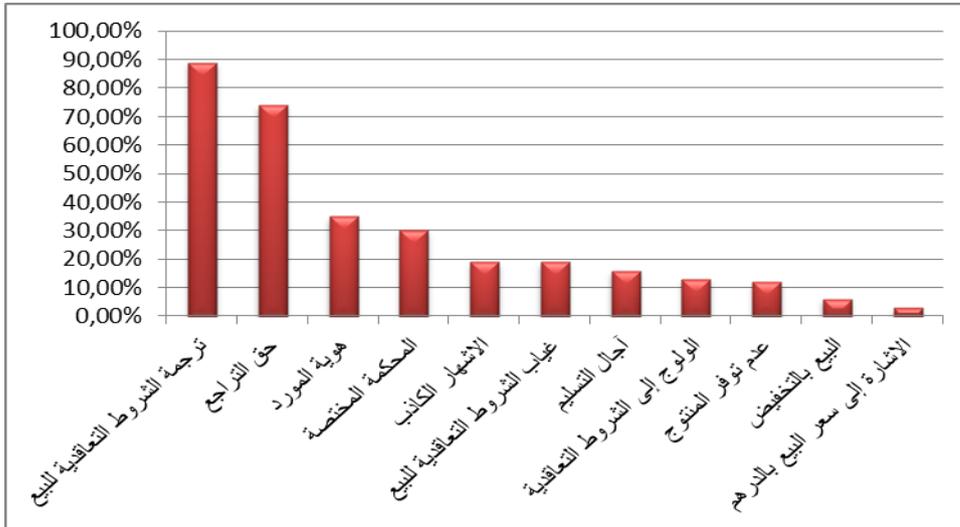
## مراقبة المواقع التجارية: حصيلة سنة 2016

عرف قطاع التجارة الإلكترونية بالمغرب تطورا مهما، حيث سجلت عمليات الأداء بواسطة البطائق البنكية رقم معاملات يصل إلى 2.5 مليون سنة 2016 مقابل 1.8 مليون سنة 2015 أي بزيادة 47.8 في المائة. أما بالنسبة للتحويلات، فإن القطاع سجل سنة 2015، 893.2 مليون درهم مقابل 1.2 مليار درهم خلال سنة 2016 أي بزيادة 33.3 في المائة.\*

وخلال سنة 2016، قامت مصلحة مراقبة المواقع الإلكترونية التجارية، التابعة لقسم حماية المستهلكين، بإنجاز 103 مراقبة. وأسفرت هذه العملية عن توجيه 93 رسالة إنذارية موجّهة لأصحاب المواقع التجارية التي تم ضبط بعض المخالفات بها و ذلك قصد تداركها وفق مقتضيات القانون رقم 31.08 في أقرب الآجال.

وتجدر الإشارة أن المخالفات الأساسية التي تم رصدتها تهم:

- غياب ترجمة الشروط التعاقدية للبيع إلى اللغة العربية: 89 % .
- غياب المعلومات حول حق التراجع: 74 %.
- غياب المعلومات حول هوية المورد و المعطيات التي تمكن من التواصل معه: 35 %.
- اعتماد محكمة المقر الاجتماعي للمورد في حالة نزاع كمحكمة مختصة: 30 %.
- الإشهار الكاذب أو الذي من شأنه أن يوقع في الغلط: 21 %.
- غياب التنكير بالشروط التعاقدية قبل تأكيد الطلبية: 19 %.
- غياب المعلومات حول آجال التسليم: 16 %.
- غياب الشروط التعاقدية للبيع على صفحة الاستقبال أو عدم إمكانية الولوج إليها على صفحة الاستقبال: 13 %.
- عدم احترام مدة استرداد المبالغ المالية في حالة عدم توفر المنتج والتي يجب أن لا تتجاوز 15 يوم: 12 %.
- عدم احترام المقتضيات المتعلقة بالبيع بالتخفيض: 6 %.
- عدم الإشارة إلى أسعار المنتجات بالدرهم: 3 %.



ومن أجل تمكين الموردين من تحرير بنود الشروط التعاقدية للبيع وفق مقتضيات القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، تمت صياغة نموذج لهذه الشروط التعاقدية للبيع بالصيغتين العربية والفرنسية وضع رهن إشارتهم على بوابة خدمة المستهلك، يمكن الولوج إليه عبر الرابط:

<http://www.khidmat-almostahlik.ma/portal/sites/default/files/Droits%20du%20Consommateur/Mod%C3%A8le%20CGV%2070316.pdf>

\*المصدر: مركز النقديات (إحصائيات 9 شهور الأولى من سنة 2015 و 2016)